Departamento de Segurança Interna dos Estados Unidos

s

Serviço de Alfândegas e Proteção das Fronteiras dos Estados Unidos

Plano de Acesso Linguístico

18 de Novembro, 2016

Índice

Declaração de Missão do CBP

Salvaguardar as fronteiras dos Estados Unidos, protegendo deste modo o público de indivíduos e materiais perigosos, e ao mesmo tempo melhorar a competitividade económica global da Nação facilitando as viagens e o comércio legítimo.

Objetivo

Este Plano de Acesso Linguístico (LAP) implementa a política de acesso a línguas do Departamento de Segurança Interna (DHS) e estabelece um sistema dentro do Serviço de Alfândegas e Proteção das Fronteiras dos Estados Unidos (CBP) para implementar o Decreto Presidencial 13166, *Melhorar o Acesso a Serviços para Pessoas com Domínio Limitado do Inglês* (LEP) (11 de Agosto de 2000), que requer, entre outras coisas, que cada Agência Federal "examine os serviços que fornece e desenvolva e implemente um sistema através do qual pessoas LEP possam obter acesso significativo a esses serviços, de maneira coerente com, e sem sobrecarregar indevidamente, a missão fundamental da agência." Para além de descrever as atuais atividades de acesso linguístico do CBP, o Plano inclui passos para melhorar e aumentar os serviços linguísticos para indivíduos LEP em operações, serviços, atividades e programas em todo o CBP.

Este plano prevê o estabelecimento de:

- **Comité De Domínio Limitado do Inglês (LEP) do CBP** para estabelecer medições e métricas de desempenho para desenvolver e supervisionar a implementação da política e dos procedimentos;
- **Declaração de Política de Domínio Limitado do Inglês (LEP) do CBP** para estabelecer normas, princípios de funcionamento e orientações que governam a prestação de serviços para garantirem o acesso significativo da parte de indivíduos LEP; e
- **Procedimentos Operacionais de Domínio Limitado do Inglês (LEP) do CBP** que especificam o "como fazer" para o pessoal, incluindo o procedimento para fornecer serviços linguísticos, recolher dados e prestar serviços a indivíduos LEP.

Âmbito

As obrigações decorrentes do Decreto Presidencial 13166 e deste Plano aplicam-se a todos os membros LEP do público que o CBP encontrar nos seus programas e atividades, independentemente do seu estatuto de imigração.

Este Plano aplica-se a todos os gabinetes do CBP que interagirem com membros do público em geral através de qualquer meio, incluindo, sem caráter exclusivo, *websites*, e-mail, telefone ou interação em pessoa.

Termos Chave

a) **Pessoas com Domínio Limitado do Inglês:** Pessoas para quem o Inglês não é a sua língua principal e que têm uma capacidade limitada para ler, falar, escrever ou compreender Inglês.

b) **Pessoas Bilingues**: Pessoas bilingues falam fluentemente duas línguas e são capazes de realizar o trabalho do local de trabalho em qualquer uma dessas línguas. Isto deve ser distinguido de capacidades em mais de uma língua. Um indivíduo que tem capacidades numa língua poderá, por exemplo, ser capaz de cumprimentar um indivíduo LEP na sua língua, mas não será capaz de realizar as atividades da agência nessa língua. A interpretação e a tradução requerem que o tradutor seja um bilingue fluente, e também requerem habilidades específicas conforme descrito em baixo no ponto (c).

c) **Interpretação e Tradução**: A Interpretação envolve comunicação *oral*. A Tradução envolve comunicação escrita. A interpretação envolve a comunicação imediata de significado de uma língua para outra. Um intérprete transmite o significado por via oral. Como tal, a interpretação requer habilidades diferentes das necessárias para a tradução. A interpretação é uma tarefa complexa que combina várias habilidades para além da competência linguística para permitir a entrega de uma interpretação profissional eficaz numa dada situação. Do ponto de vista do utilizador, uma interpretação bem-sucedida consegue transmitir, com fidelidade e precisão, o significado da língua fonte por via oral, refletindo o estilo, o registo e contexto cultural da mensagem fonte, sem omissões, adições ou embelezamentos da parte do intérprete.

   Os intérpretes profissionais estão sujeitos a códigos de conduta específicos e deverão ser treinados em habilidades interpretativas, ética e linguagem da matéria.

   Os intérpretes poderão estar fisicamente presentes, ou, em circunstâncias apropriadas, poderão estar presentes através de videoconferência ou por telefone. Quando a interpretação por telefone ou videoconferência é utilizada, as opções incluem uma ligação direta a um intérprete profissional específico com habilitações reconhecidas, ou utilizar uma empresa que fornece serviços de interpretação telefónica e possui proteções de privacidade e controlo de qualidade.

   Se o pessoal bilingue receber instruções para interpretar ou traduzir, têm de ser habilitados para tal. Avaliação de habilidades, formação sobre ética e normas de interpretação, e políticas claras, como indicado mais em baixo, que definem o uso apropriado de pessoal bilingue, ou intérpretes e tradutores contratados, ajudará a garantir a qualidade e a utilização eficaz dos recursos.

d) **Acesso Significativo:** Assistência linguística que tem como resultado uma comunicação eficaz, precisa e atempada sem qualquer custo para o indivíduo LEP.

Política

O CBP adota a política de acesso linguístico no Plano de Acesso Linguístico do DHS (28 de Fevereiro, 2012). O CBP dedica esforços razoáveis para fornecer acesso significativo a indivíduos com domínio limitado do Inglês nas suas operações, serviços, e outras atividades e programas para apoiar a missão do CBP, coerentes com as orientações estabelecidas pelo Decreto Presidencial 13166, o Departamento da Justiça (DOJ), os documentos de orientação para o destinatário do DHS e o Plano de Acesso Linguístico do DHS (Plano LAP).

Contexto

A 11 de Agosto, 2000, o Presidente Clinton emitiu o Decreto Presidencial 13166, que exige que cada Agência Federal "preparasse um plano para melhorar o acesso aos seus programas conduzidos pelo governo federal a pessoas LEP elegíveis" e exige que cada plano "inclua os passos que a agência tomará para garantir que pessoas LEP elegíveis podem obter acesso significativo aos programas e atividades da agência." Também exige que cada agência que fornece assistência financeira Federal "redigir uma orientação de título VI especificamente concebida para os seus destinatários que seja coerente com a Orientação LEP emitida pelo Departamento da Justiça."

O plano de cada agência deverá ser coerente com as normas definidas na orientação LEP emitida pelo DOJ, intitulada *Orientação para os Recipientes de Assistência Financeira Federal Acerca da Proibição do Título VI Contra Discriminação de Origem Nacional que Afeta as Pessoas com Domínio Limitado do Inglês*. Em particular, esta orientação inclui uma análise de quatro fatores para identificar e atender as necessidades de assistência linguística das pessoas LEP. Esses fatores são:

1) Número ou proporção de pessoas LEP elegíveis ao serviço ou com probabilidade de serem encontrados;
2) Frequência com que indivíduos LEP entram em contacto com o programa;
3) Natureza e importância do programa, atividade ou serviço fornecido pelo programa; e
4) Custos e recursos disponíveis.

Em 2008, o CBP desenvolveu um LAP baseado no Decreto Presidencial 13166 e na orientação LEP do DOJ, e continuou os esforços para fornecer acesso significativo aos seus serviços a indivíduos LEP. O LAP de 2008 salientou os Programas de Premiação de Línguas Estrangeiras do CBP, que fornecem um prémio em dinheiro de até 5% do pagamento básico a empregados específicos do CBP que têm competências numa língua estrangeira e cumprem um requisito de utilização mínima de 10% dos seus horários de trabalho básicos, e a Formação Linguística da Academia de Patrulha da Fronteira, que inclui um programa de ensino de línguas baseado em tarefas que permite ao agentes utilizar de maneira eficaz a língua espanhola enquanto realizam tarefas importantes específicas da Patrulha da Fronteira. Quando chegam à Academia da Patrulha da Fronteira, os alunos realizam um teste à sua competência na língua espanhola. Aqueles com pontuações abaixo de um valor de referência específico serão colocados no programa de aprendizagem de língua espanhola de oito semanas, que começa após a conclusão bem-sucedida do programa básico. Os alunos que

demonstrarem competência da língua apresentam-se diretamente nos seus postos de serviço e começam a Formação Pós-Academia.

Em Junho de 2010, o Gabinete de Responsabilização do Governo (GAO) publicou um relatório intitulado "*O DHS Precisa de Avaliar as Suas Capacidades e Necessidades Relativamente a Línguas Estrangeiras e Identificar Deficiências.*" (GAO-10-714) (22 de Junho, 2010). Neste relatório, o GAO descobriu que o DHS enfrentava muitos desafios relativamente aos seus programas LEP[1]. Em resposta ao GAO 10-714, o DHS formou o Grupo de Trabalho Linguístico Conjunto (JLTF) para resolver as deficiências mencionadas no relatório. Um subcomité do JLTF, presidido pelo Gabinete de Direitos e Liberdades Civis do DHS (CRCL), desenvolveu um projeto do Plano de Acesso Linguístico do DHS. O trabalho do JLTF foi concluído e o CRCL continuou com o desenvolvimento do plano de acordo com a sua autoridade para implementar os requisitos do Decreto Presidencial 13166, incluindo o fornecimento de assistência técnica a todas agências incluídas. Em particular, no Ano Fiscal de 2010, o JLTF desenvolveu um inquérito de autoavaliação que foi distribuído a cada agência do DHS para as ajudar a avaliar as suas capacidades necessidades linguísticas.

Plano de Acesso Linguístico do CBP

No Ano Fiscal de 2011, o DHS utilizou os resultados do inquérito de autoavaliação que distribuiu a todas as agências do plano no Ano Fiscal de 2010 e a análise de quatro fatores do DOJ para escrever o seu Plano. O LAP do DHS exigia que cada gabinete e agência do LAP incluísse, no mínimo, 14 elementos. O LAP do CBP incluí todos os 14 elementos e incluí um elemento adicional acerca da utilização estratégica de ativos tecnológicos para cumprir os objetivos do LEP do CBP. O LAP do CBP enumera estes elementos e explica como é que o CBP está atualmente a abordar cada elemento e como cada elemento será abordado no futuro.

Elemento 1) Pessoal Responsável: Para além de listar um coordenador principal do LEP para a agência, identificar o pessoal do quadro diretivo, o grupo de trabalho, o comité, ou outros membros do pessoal que terão a autoridade e serão responsável pelo desenvolvimento e modificação do gabinete ou agência membro do LAP, assim como pelo estabelecimento e implementação de procedimentos operacionais.

Ações de Conformidade do CBP:

[1] O GAO recebeu instruções para avaliar as capacidades de línguas estrangeiras no DHS. O GAO descobriu que o DHS tem uma variedade de responsabilidades que utilizam capacidades de línguas estrangeiras, incluindo a investigação de atividade criminosa transnacional e destacamento de pessoal para portos de entrada dos Estados Unidos. A análise do GAO concentrou-se nas ações tomadas pelo DHS em três das suas maiores agências--A Guarda Costeira dos Estados Unidos, o Serviço de Alfândegas e Proteção das Fronteiras dos Estados Unidos (CBP) e o Serviço de Supervisão de Imigração e Controlo Aduaneiro dos Estados Unidos (ICE). O relatório do GAO abordou a extensão de (1) a avaliação do DHS às necessidades de capacidades de línguas estrangeiras e capacidades existentes e identificação de potenciais deficiências e (2) o desenvolvimento de atividades e programas de línguas estrangeiras para abordar potenciais deficiências de línguas estrangeiras. O relatório do GAO descobriu que o DHS tinha tomado ações limitadas para avaliar as suas necessidades de línguas estrangeiras e capacidades existentes e para identificar potenciais deficiências. Por exemplo, as avaliações do CBP concentraram-se sobretudo nas necessidades de língua espanhola. O relatório indicava que, ao realizar uma avaliação abrangente, o CBP estaria numa posição melhor para obter informação sobre todas as suas necessidades e poderia utilizar esta informação em futuros planeamentos estratégicos. As agências do DHS desenvolveram várias listas de membros do pessoal com capacidades de línguas estrangeiras que estão disponíveis em alguns gabinetes, predominantemente naqueles que incluem um programa de premiação de línguas estrangeiras para funcionários qualificados. Realizar uma avaliação de todas as suas capacidades colocaria o DHS numa melhor posição para gerir os seus recursos. Estes programas e atividades variam, assim como a capacidade do DHS para os utilizar para abordar deficiências. O GAO recomendou que o DHS avaliasse de maneira abrangente as suas capacidades e necessidades de línguas estrangeiras e identificasse potenciais deficiências, que avaliasse a medida em que esses programas de línguas estrangeiras existentes estão a abordar estas deficiências de línguas estrangeiras, e garantir que estas avaliações são incorporadas em futuros planeamentos estratégicos.

- O Diretor Executivo do Gabinete de Privacidade e Diversidade (PDO) é o coordenador do LEP para o CBP.

- Foi formado um grupo de trabalho composto por membros de cada um dos gabinetes de programas do CBP para desenvolver e modificar o Plano do Ano Fiscal de 2008.

- Um comité do LEP foi estabelecido e reúne-se trimestralmente para avaliar as atividades atuais dos programas.

Elemento 2) Supervisão: Estabelecer protocolos para a autoridade e a supervisão.

Ações de Conformidade do CBP:

- O Programa de Auto-Inspeção, que requer que os gestores do CBP realizem autoavaliações anuais de programas e processos e apresentem um relatório dos resultados, será utilizado para monitorizar o cumprimento do LAP.

- Questionar pessoal identificado do CBP para medir a necessidade de modificar os fornecedores ou serviços de línguas para melhor atenderem às necessidades das comunidades LEP na sua área de serviço.

Elemento 3) Notificação dos Funcionários: Estabelecer métodos para explicar aos funcionários as suas responsabilidades e recursos linguísticos disponíveis.

Ações de Conformidade do CBP:

- Através da participação de gabinetes de programas do CBT identificados no seu grupo de trabalho LEP, o CBP está a ensinar os gabinetes de programas acerca das responsabilidades de LEP ao nível dos gabinetes, que irão expandir-se para formação e consciencialização a nível dos funcionários. Adicionalmente:

    - O PDO irá desenvolver um plano de comunicação abrangente.
    - Os conteúdos deste LAP serão publicados no *website* do CBP.
    - Notificação de que o LAP foi assinado e será divulgado a funcionários do CBP através de e-mail (e.g., CBP Central) e do Sistema de Exibição de Informação interno do CBP.
    - Os funcionários irão receber uma notificação informando-os acerca da assinatura do LAP do CBP e dos conteúdos do Plano.
    - Os Funcionários irão receber uma notificação anual sobre atualizações feitas ao LAP.

Elemento 4) Priorização: Incluir um plano para priorizar os serviços linguísticos com base na importância dos serviços ou encontros, frequência de uso e dados demográficos. Atualmente, o CBP fornece alguns materiais traduzidos em árabe, francês, alemão, japonês, coreano, chinês tradicional, russo e espanhol. Interpretação de línguas faladas está disponível em todas as línguas encontradas.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP irá determinar as necessidades de tradução e interpretação de cada gabinete de programa.

- Após determinar os requisitos de LEP de cada gabinete de programa, o Gabinete de Assuntos Públicos (OPA) irá desenvolver um plano para priorizar a tradução de materiais. A tradução será priorizada com base na prevalência de línguas faladas pelos membros da comunidade LEP.

Elemento 5) Protocolos/Procedimentos de Acesso Linguístico: Estabelecer os protocolos ou procedimentos de acesso linguístico que o pessoal deve seguir para fornecer serviços linguísticos a pessoas LEP encontradas durante as suas atividades diárias. Os protocolos ou procedimentos de acesso linguístico deverão incluir as seguintes instruções: reconhecer o estatuto LEP de um indivíduo, identificar a língua falada; identificar situações que requerem assistência linguística apropriada; obter acesso à assistência linguística; e registar o contacto. A menos que considerações compensatórias sejam explicadas de maneira pormenorizada, os protocolos deverão incluir limites sobre o uso de membros de família, amigos ou outras pessoas associadas a pessoas LEP, limitando-as a situações raras e informação não essencial.

Ações de Conformidade do CBP:

- O Gabinete de Operações no Terreno (OFO) tem um protocolo para a utilização de intérpretes e serviços de tradução, que é ativado quando são pedidos serviços linguísticos. As companhias aéreas fornecerem intérpretes para os seus viajantes. O CBP também utiliza outros meios de interpretação e tradução, incluindo funcionários da Agência que estão certificados para fornecer serviços linguísticos. Se uma necessidade de serviços linguísticos não puder ser cumprida só com estes recursos, poderá utilizar-se a Linha Linguística do Serviço de Cidadania e Imigração dos Estados Unidos (USCIS) ou um fornecedor de serviços linguísticos contratado. A política do CBP acerca da utilização de intérpretes e serviços de tradução será revista pelo comité LEP para verificarem se está em conformidade com as exigências deste plano.

- A Patrulha das Fronteiras dos Estados Unidos (USBP) tem um protocolo para os agentes responsáveis pela aplicação da lei quando forem encontrados indivíduos LEP, incluindo crianças estrangeiras não acompanhadas (UAC). Nos casos em que as capacidades linguísticas internas não são suficientes, o USBP instituiu o uso de serviços contratados de interpretação por telefone. Em casos em que são encontrados UACs, a política da USBP requer procedimentos específicos que incluem identificar as capacidades linguísticas do indivíduo e garantir que todos os procedimentos e documentos são explicados numa língua com a qual o indivíduo está familiarizado.

- O CBP colocou os cartazes multilingues “Eu Falo” por toda a nação em locais de operações para ajudar os agentes e funcionários a identificar as línguas faladas pelos membros LEP do público que o CBP encontra nos seus programas e atividades.

Elemento 6) Procedimentos de Controlo de Qualidade: Descrever procedimentos de controlo de qualidade que garantem que os empregados que utilizam as suas capacidades linguísticas o fazem de maneira competente e precisa, assim como garantir uma qualidade elevada de serviços linguísticos da parte dos contratados.

Ações de Conformidade do CBP:

- O OFO está a utilizar um sistema de testes por telefone para determinar as competências linguísticas dos atuais funcionários do CBP e Especialistas de Agricultura do CBP ao abrigo do Programa de Premiação de Línguas Estrangeiras do OFO.

- Desde 2006, os novos Funcionários do CBP destacados para a Fronteira Sudoeste, Miami e Porto Rico são testados e treinados para adquirirem competência com a língua espanhola.

- Desde 2009, todas os funcionários das Operações Aéreas e Marítimas (AMO) são testados e treinados para adquirirem competência com a língua espanhola.

- O *website* CBP.gov tem uma seção de Questões/Comentários/Queixas que fornece um mecanismo de *feedback* para o público geral e fornece um número telefónico grátis (877) 227-5511 para perguntas.

- O *website* CBP.gov fornece uma ligação para o Gabinete de Direitos e Liberdades Civis do DHS, o que fornece ao público geral um mecanismo adicional para apresentar comentários ou queixas. O *site* do DHS aceita queixas na “Página Inicial” na secção “Como Faço?”. O *site* do DHS aceita comentários através da página “Contacte-nos” em “Dar *Feedback*”.

- Para garantir que os intérpretes utilizados pelo CBP podem fornecer um serviço linguístico de qualidade elevada, o CBP irá desenvolver um plano para documentar e registar a utilização de intérpretes.

Elemento 7) Registo de Dados: Definir passos para a implementação e manutenção de um mecanismo para a recolha e gestão de dados relacionados com necessidades linguísticas para além do inglês, especialmente através de sistemas de registo ou bases de dados existentes.

Ações de Conformidade do CBP:

- O USBP continuará a utilizar o sistema de processamento e3 para registar as línguas faladas por indivíduos LEP apreendidos e/ou detidos.

- O OFO irá explorar a possibilidade de desenvolver um sistema para registar as línguas faladas por indivíduos LEP encontrados pelo pessoal do CBP.

- O OPA irá registar queixas do público geral acerca do fornecimento de serviços linguísticos recebidas no Centro INFO do CBP e o PDO irá analisá-los.

Elemento 8) Recursos: Avaliar os recursos necessários para fornecer serviços linguísticos, identificar recursos existentes, dentro do possível, e descrever as necessidades aquisitivas e financeiras.

Ações de Conformidade do CBP:

- O Gabinete de Aquisição, Direção de Contratos Públicos, é um participante ativo na Equipa do Projeto Integrado do DHS, Grupo de Trabalho de Aquisição de Serviços Linguísticos que está a desenvolver uma carteira de veículos de contratação com abastecimento estratégico que abarca todo o DHS para aproveitar o poder de compra do DHS para baixar os preços e melhorar o fornecimento de serviços linguísticos.

- O CBP irá registar a sua utilização de serviços linguísticos.

- O CBP irá realizar uma revisão anual dos serviços linguísticos para determinar se os recursos estão a ser alocados de maneira eficiente e eficaz.

Elemento 9) Apoio a comunidades LEP: Descrever colaboração ou envolvimento com comunidades LEP e outras partes interessadas externas para avaliar a eficácia dos serviços linguísticos; descrever as estratégias para os meios de comunicação em coordenação com o DHS e o Gabinete de Assuntos Públicos (OPA); e descrever como as comunidades LEP podem apoiar os esforços das agências para fornecer serviços linguísticos.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP irá desenvolver um plano de envolvimento abrangente, que incluirá um mecanismo para obter *feedback* do público acerca dos serviços linguísticos.

- O Gabinete do CBP do Comissário Agente de Ligação com Organizações Não-governamentais (OC-NGO) facilitará as sessões de feedback com as NGOs.

- O *website* CBP.gov tem uma secção de Questões/Comentários/Queixas que fornece um mecanismo de feedback para o público geral e fornece um número telefónico grátis (877) 227-5511 para questões.

- O *website* CBP.gov fornece uma ligação para o Gabinete de Direitos e Liberdades Civis do DHS, que fornece um mecanismo adicional aos consumidores para apresentarem comentários ou queixas. O *site* do DHS descreve como apresentar queixas na "Página Inicial" na secção "Como Faço?". Pode ser encontrada mais informação sobre apresentação de queixas com o CRCL, incluindo informação em várias línguas, e sobre o processo de apresentação de queixa no *site* do DHS/CRCL em Apresentar uma Queixa de Direitos Civis,

ou chamando o 1 (866)-644-8360. O *site* do DHS aceita comentários através da página "Contacte-nos" em "Dar Feedback".

Elemento 10) Funções dos Funcionários: Quando apropriado, alargue as descrições de empregos para incluir atividades de interpretação e tradução dentro do âmbito das funções dos funcionários; avalie as competências linguísticas destes funcionários para garantir a sua aptidão para o desempenho de serviços linguísticos para funções específicas; e descrever planos para melhorar as competências linguísticas dos funcionários.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP irá emitir uma diretiva sobre o LEP para todas as agências, com o USBP e OFO a emitirem procedimentos operacionais normalizados de LEP para apoio a missões específicas.

- A Língua foi adicionada aos anúncios de oportunidade de emprego de Funcionários do CBP, relativamente à necessidade de candidatos que têm competência nas línguas mais comuns nos vários locais do CBP.

Elemento 11) Prazos: Descrever os prazos e parâmetros de referência para os passos a serem realizados.

Ações de Conformidade do CBP:

- Os prazos e parâmetros de referência para este Plano são estabelecidos no Guia de Implementação que se encontra na página 12 deste Plano. Os prazos para este Plano serão atualizados conforme necessário.

Elemento 12) Formação: Quando apropriado, incluir um plano para a formação de responsabilidades de acesso linguístico para o pessoal de gestão e funcionários no terreno, incluindo a identificação de pessoas LEP, o acesso a serviços linguísticos disponíveis, e o trabalho com intérpretes.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP irá desenvolver um plano para dar formação a todos os funcionários do CBP envolvidos no fornecimento de serviços de acesso linguístico acerca das exigências deste Plano e das suas responsabilidades e papéis específicos.

- O CBP irá explorar a possibilidade de utilizar a Série de Vídeos de Formação Interagências, que produziu vinhetas em vídeo ilustrando a identificação de pessoas LEP, a determinação das línguas utilizadas, e as melhores práticas de interpretação por telefone numa variedade de ambientes de trabalho.

Elemento 13) Notificar o Público: Proporcionar notificações de serviços de assistência linguística gratuitos e de pontos de contacto para mais informações e proporcionar notificações de informação e serviços disponíveis em outras línguas para além do Inglês.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP irá desenvolver e implementar um plano de comunicação que incluirá métodos para proporcionar notificações ao público acerca de serviços de assistência linguística e de pontos de contacto para mais informações.
- O CBP publicou os cartazes multilingues dos Direitos e Liberdades Civis "Eu Falo" por toda a nação no locais das suas operações para auxiliar os funcionários e agentes a identificar as línguas faladas por membros LEP do público que o CBP encontra nos seus programas e atividades.
- O Programa de Gestores de Serviços Profissionais do CBP irá desenvolver uma sinalização melhorada para os Portos de Entrada.
- Um vídeo informativo intitulado "Chegou" que apresenta informação prática acerca do processo de entrada, é atualmente difundido nos grandes aeroportos internacionais aos viajantes que estão de chegada. O vídeo é apresentado em Inglês e legendado em várias línguas. O vídeo também está disponível para visualização em CBP.gov. As legendas de línguas diferentes são apresentadas numa ordem rotativa ao longo do dia.
- A página principal do *website* do CBP inclui uma ligação intitulada "Communicarse con Nosotros." A página explica o processo de apresentação de queixas em espanhol e permite aos falantes de espanhol apresentar queixas em espanhol acerca da sua experiência com os funcionários do CBP.
- A página do Sistema Eletrónico do CBP para Autorização de Viagens (ESTA) tem fichas informativas acessíveis a partir da página do ESTA em chinês, holandês, inglês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português, espanhol e sueco.
- A página do CBP.gov fornecerá informação multilingue baseada na prevalência de línguas faladas nas comunidades de viagem e de comércio.

Elemento 14) Monitorização e Avaliação: Fornecer monitorização e avaliação e, caso necessário, atualizar o plano, as políticas e os procedimentos a cada dois anos, no mínimo.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP utilizará o Programa de Auto-Inspeção para determinar a conformidade da agência com o LAP.

Para além dos 14 elementos mencionados acima no LAP do DHS, o LAP do CBP incluí o seguinte elemento adicional:

Elemento 15) Tecnologia: Utilizar a tecnologia para auxiliar os serviços linguísticos de rotina nos portos de entrada.

Ações de Conformidade do CBP:

- O CBP avaliará as tecnologias existentes e futuras que poderão auxiliar o pessoal do CBP na realização de responsabilidades no terreno.

Implementação do Plano de Acesso Linguístico

Objetivos

- Tomar medidas significativas através do CBP para melhorar o serviço linguístico e a acessibilidade em todo o CBP.
- Participar nos esforços para desenvolver uma carteira de veículos de contratação com abastecimento estratégico que abarca todo o DHS para aproveitar o poder de compra do DHS para baixar os preços e melhorar o fornecimentos de serviços linguísticos.
- Determinar e utilizar métodos eficazes para obter dados em atividades linguísticas diárias para efeitos de gestão de recursos futuros.
- Controlo de qualidade da Interpretação/Tradução – Tomar medidas para garantir que o nível de interpretações é realizado de maneira profissional, com consideração para as nuances culturais, necessária na tradução de línguas.
- Utilizar tecnologia presente e futura.
- Estabelecer um Grupo de Trabalho - Este grupo de trabalho será responsável pelo desenvolvimento de um plano de implementação em conformidade com o Decreto Presidencial 13166.

Objetivo 1

Pessoal Responsável: Além de listar um coordenador de LEP principal para a Agência, identificar o pessoal do quadro superior, o grupo de trabalho, o comité ou outro pessoal que terá autoridade e será responsável pelo desenvolvimento e modificação do Gabinete ou Agência do Plano de Acesso Linguístico, assim como estabelecer e implementar os procedimentos operacionais.

Próximos Passos:

Principal: PDO

a) O Diretor Executivo do Gabinete de Privacidade e Diversidade (PDO) é o Coordenador do LEP para o CBP.

   Data: Concluído.

b) Reunir um grupo de trabalho do LEP composto por membros de cada um dos gabinetes de programas do CBP para desenvolver e modificar o Plano do Ano Fiscal de 2008.

   Data: Concluído.

c) Pedir a participação de todos os gabinetes de programas numa sessão de brainstorming para o LAP.

Data: Concluído.

d) Estabelecer um comité de LEP para se reunir trimestralmente para avaliar as atuais atividades do programa.

Data: Concluída

e) Emitir uma carta para o grupo de trabalho do LEP.

Data: Concluída

Objetivo 2
Supervisão: Estabelecer protocolos para a autoridade e a supervisão.

Próximos Passos:

Principal: PDO **Apoio:** Gabinete de Responsabilização/Divisão de Inspeções da Gestão (MID)

a) Desenvolver uma Ficha de trabalho do Programa de Auto-Inspeção relacionada com os LEP para a implementação no ciclo SIP do Ano Fiscal 15.

Data: A Ficha de trabalho do Programa de Auto-Inspeção foi concluída e implementada em Março de 2015.

Principal: PDO **Apoio:** HRM/Gabinete de Aquisição

b) Interrogar pessoal identificado do CBP para determinar se são necessários ajustes ao fornecimento de serviços linguísticos.

Data: Concluído

Objetivo 3
Aviso aos Funcionários: Estabelecer métodos para explicar aos funcionários as suas responsabilidades e recursos linguísticos disponíveis.

Próximos Passos:

Principal: PDO **Apoio:** OPA

a) Revisão do projeto do Plano LEP do CBP da parte de todos os Gabinetes.

Data: Concluído

b) Informar a Liderança executiva acerca do "projeto" atualizado do Plano do CBP.

Data: Concluído

c) Desenvolver um Plano de Comunicações do LAP
   - O PDO irá desenvolver um plano de comunicação abrangente.
   - Os conteúdos do LAP do CBP serão publicados no *website* do CBP.
   - Será divulgada uma notificação aos funcionários do CBP, através de e-mail (e.g. CBP Central) e do Sistema de Exibição de Informação interno do CBP, de que o LAP foi assinado.
   - Os funcionários irão receber uma notificação informando-os da assinatura do LAP do CBP e dos conteúdos do Plano.
   - Os funcionários irão receber uma notificação anual das atualizações realizadas ao LAP.

Data: Concluída

<u>Objetivo 4</u>
Priorização: Incluir um plano para a priorização de serviços linguísticos com base na importância dos serviços ou do encontro, na frequência de utilização e na demografia.

Próximos Passos:

Principal: PDO **Apoio:** Todos os Gabinetes de Programas
a) O CBP irá determinar as necessidades de tradução e interpretação de cada gabinete de programa.

Data: Ano Fiscal de 2017

Principal: OPA
b) O OPA irá desenvolver um plano para priorizar a tradução de materiais que afetam diretamente os passageiros.

Data: Ano Fiscal de 2017

<u>Objetivo 5</u>
Protocolos/Procedimentos de Acesso Linguístico: Definir os protocolos ou procedimentos de acesso linguístico que o pessoal deve seguir para fornecer serviços linguísticos a pessoas LEP encontradas no decorrer das suas atividades diárias. O protocolo contemplará: reconhecer o estatuto LEP de um indivíduo, identificar a língua falada, identificar situações que requerem assistência linguística apropriada, avaliar esta assistência linguística, e registar o contacto. A menos que sejam explicadas, detalhadamente, considerações compensatórias, os protocolos deverão incluir limites acerca da utilização de membros de família, amigos, ou outras pessoas associadas a pessoas LEP, limitando-as a situações raras e informação não essencial.

Próximos Passos:

a) O OFO tem um protocolo para a utilização de serviços de tradução e intérpretes e irá atualizar a sua política. A política do CBP acerca da utilização de intérpretes e serviços de tradução será

revisto pelo comité de LEP para verificar se está em conformidade com as exigências deste plano.

Data: Março de 2017

Principal: USBP **Apoio:** PDO

b) O USBP tem um protocolo para o pessoal de aplicação da lei quando são encontrados indivíduos LEP, incluindo Crianças Estrangeiras Não acompanhadas (UACs). Para os casos em que as capacidades linguísticas internas não são suficientes, o USBP instituiu a utilização de serviços de interpretação por telefone contratados. Nos casos em que são encontrados UACs, a política da USBP requer procedimentos específicos, que inclui identificar as capacidades linguísticas do indivíduo e garantir que todos os procedimentos e documentos são explicados numa língua com a qual o indivíduo está familiarizado.

Data: Concluído

Principal: PDO **Apoio:** Todos os Gabinetes de Programas

c) O CBP colocou cartazes multilingues dos Direitos e Liberdades Civis "Eu Falo" por toda a nação nos locais das suas operações para auxiliar os funcionários e agentes a identificar as línguas faladas pelos membros LEP do público que o CBP encontra nos seus programas e atividades.

Data: Concluído (Detenção e outras Áreas Operacionais)

Objetivo 6

Procedimentos de Controlo de Qualidade: Descrever os procedimentos de controlo de qualidade que garantem que os funcionários que utilizam as suas competências linguísticas o fazem de maneira competente e precisa, assim como garantir uma qualidade elevada dos serviços linguísticos da parte dos contratados.

Próximos Passos:

Principal: OFO

a) O OFO continuará a utilizar um sistema de testes por telefone para determinar as competências linguísticas dos atuais funcionários do CBP e Especialistas de Agricultura do CBP ao abrigo do Programa de Premiação de Línguas Estrangeiras do OFO.

  - Desde 2006, novos funcionários do CBP destacados para a Fronteira Sudoeste, Miami e Porto Rico são testados e recebem formação em competência na língua espanhola.

- Desde 2009, todos os funcionários das Operações Aéreas e Marítimas (AMO) são testados e recebem formação em competência na língua espanhola.

- O *website* CBP.gov tem uma secção de Questões/Comentários/Queixas que fornece um mecanismo de feedback ao público geral e fornece um número telefónico grátis (877) 227-5511 para questões. Em 2015, o CBP traduziu a secção de Questões/Comentários/Queixas para espanhol, melhorando substancialmente o processo de apresentação de queixas. Adicionalmente, a página principal do *website* do CBP inclui uma ligação intitulada "Communicarse con Nosotros." A página explica o processo de apresentação de queixas em espanhol e permite que os falantes de espanhol apresentem queixas em espanhol acerca da sua experiência com os funcionários do CBP.

- O *website* CBP.gov fornece uma ligação para o Gabinete de Direitos e Liberdades Civis do DHS, o que fornece ao público geral um mecanismo adicional para apresentar comentários ou queixas. O site do DHS fornece informação sobre queixas na "Página Inicial", na secção "Como Faço?". O *site* do DHS aceita comentários através da página "Contacte-nos" em "Dar *Feedback*."

Data: Concluído

Principal: PDO **Apoio:** Todos os Gabinetes de Programas

b) Para garantir que os intérpretes utilizados pelo CBP fornecem um serviço linguístico de elevada qualidade, o CBP irá desenvolver um plano para documentar e registar a utilização de intérpretes.

Data: Ano Fiscal de 2017

Objetivo 7

Registo de Dados: Definir passos para a implementação e manutenção de um mecanismo para a recolha e gestão de dados relacionados com necessidades linguísticas para além do inglês, especialmente através de sistemas de registo ou bases de dados existentes.

Próximos Passos:

Principal: USBP

a) A USBP continuará a utilizar o sistema de processamento e3 para registar as línguas faladas por indivíduos LEP apreendidos e/ou detidos.

Data: Concluído para a USBP (Sistema de processamento eletrónico)

Principal: OFO

b) O OFO irá explorar a possibilidade de desenvolver um sistema para registar as línguas faladas por indivíduos LEP encontrados pelo pessoal do CBP.
Data: Ano Fiscal de 2017

Principal: Centro INFO do CBP/IPL

c) O IPL irá registar queixas do público geral acerca do fornecimento de serviços linguísticos recebidas no Centro INFO do CBP e o PDO irá analisá-los.

Data: Ano Fiscal de 2017

Objetivo 8

Recursos: Avaliar os recursos necessários para fornecer serviços linguísticos, identificar recursos existentes, dentro do possível, e descrever as necessidades aquisitivas e financeiras.

Próximos Passos:

Principal: Gabinete de Aquisição

a) O Gabinete de Aquisição irá participar em esforços para desenvolver uma carteira de veículos de contratação com abastecimento estratégico que abarca todo o DHS para aproveitar o poder de compra do DHS para baixar os preços e melhorar o fornecimento de serviços linguísticos.

Data: Concluído

Principal: Gabinete de Aquisição

b) O CBP começará a registar o seu uso de serviços linguísticos.

Data: Concluído

Principal: PDO **Apoio:** Todos os Gabinetes de Programas

c) O CBP irá realizar uma revisão anual dos serviços linguísticos para determinar se os recursos estão a ser alocados de maneira eficiente e eficaz.

Data: Em curso.

Objetivo 9

Apoio a comunidades LEP: Descrever colaboração ou envolvimento com comunidades LEP e outras partes interessadas externas para avaliar a eficácia dos serviços linguísticos; descrever as estratégias para os meios de comunicação em coordenação com o OPA do DHS e como as comunidades LEP podem apoiar os esforços das agências para fornecer serviços linguísticos.

Próximos Passos:

Principal: OC-NGO **Apoio:** OPA, PDO

a) O CBP irá desenvolver um plano de envolvimento abrangente, que irá incluir um mecanismo para obter feedback to público acerca dos serviços linguísticos.

- O CBP publicou o seu Projeto para o LAP para ser comentado no site CBP.gov, para solicitar comentários ao público.
- Os comentários do público foram revistos e conciliados antes da conclusão do LAP.
- Em resposta aos comentários das partes interessadas, o CBP modificou o seu Plano para se assegurar que os Termos Chave utilizados estão em acordo com os utilizados no Plano de Acesso Linguístico do DHS.
- O CBP melhorou o seu processo de apresentação de queixas online para que inclua ligações para a página de queixas do DHS e adicionou uma página de queixas em espanhol no CBP.gov.
- A página do ESTA foi melhorada para fornecer ligações diretas a páginas de informação em várias línguas.

Data: Concluído

Principal: OC-NGO

b) O Agente de ligação às NGOs do CBP irá facilitar as sessões de feedback com as NGOs.

Data: Em curso.

<u>Objetivo 10</u>

Funções dos Funcionários: Quando apropriado, alargue as descrições de empregos para incluir atividades de interpretação e tradução dentro do âmbito das funções dos funcionários; avalie as competências linguísticas destes funcionários para garantir a sua aptidão para o desempenho de serviços linguísticos para funções específicas; e descrever planos para melhorar as competências linguísticas dos funcionários.

Próximos Passos:

Principal: PDO (Diretiva LEP para todas as agências) **Principal:** USBP e OFO (procedimentos operacionais normalizados de LEP de apoio a missões específicas)

a) O CBP irá emitir uma diretiva sobre o LEP para todas as agências, com o USBP e OFO a emitirem procedimentos operacionais normalizados de LEP para apoio a missões específicas.

Data: Ano Fiscal de 2017

Principal: HRM **Apoio:** OFO

b) A Língua foi adicionada aos anúncios de oportunidade de emprego de Funcionários do CBP, relativamente à necessidade de candidatos que têm competência nas línguas mais comuns nos vários locais do CBP.

Data: Concluído

<u>Objetivo 11</u>

Prazos: Descrever os prazos e parâmetros de referência para os passos a serem realizados.

Próximos Passos:

Principal: PDO

a) Atualizar os prazos conforme necessário

   Data: Em curso.

<u>Objetivo 12</u>

Formação: Quando apropriado, incluir um plano para a formação de responsabilidades de acesso linguístico para o pessoal de gestão e funcionários no terreno, incluindo a identificação de pessoas LEP, o acesso a serviços linguísticos disponíveis, e o trabalho com intérpretes.

Próximos Passos:

Principal: OTD **Apoio:** PDO, USBP, e OFO

a) O CBP irá desenvolver um plano para dar formação a todos os funcionários do CBP envolvidos no fornecimento de serviços de acesso linguístico acerca das exigências do LAP do CBP e das suas responsabilidades e papéis específicos.

   Data: Ano Fiscal de 2017

b) O CBP irá explorar a possibilidade de utilizar a Série de Vídeos de Formação Interagências, que produziu vinhetas em vídeo ilustrando a identificação de pessoas LEP, a determinação das línguas utilizadas, e as melhores práticas de interpretação por telefone numa variedade de ambientes de trabalho.

   Data: Ano Fiscal de 2017

<u>Objetivo 13</u>

Notificar o Público: Proporcionar notificações de serviços de assistência linguística gratuitos e de pontos de contacto para mais informações.

Próximos Passos:

Principal: PDO **Apoio:** Todos os Gabinetes de Programas

a) O CBP irá desenvolver e implementar um plano de comunicação que incluirá métodos para proporcionar notificações ao público acerca de serviços de assistência linguística e de pontos de contacto para mais informações.

Data: Ano Fiscal de 2017

Principal: USBP (Estações) **Principal:** OFO (POEs)

b) CBP publicará os cartazes multilingues dos Direitos e Liberdades Civis "Eu Falo" por toda a nação no locais das suas operações para auxiliar os funcionários e agentes a identificar as línguas faladas por membros LEP do público que o CBP encontra nos seus programas e atividades.

Data: Concluído (Detenção e Outras Áreas Operacionais)

Principal: OFO

c) O Programa de Gestores de Serviços Profissionais do OFO do CBP irá incluir uma sinalização melhorada e um vídeo que contém informação prática acerca do processo de entrada, que é atualmente difundido em 20 aeroportos internacionais aos viajantes que estão de chegada, em inglês, árabe, francês, alemão, japonês, coreano, chinês tradicional, russo e espanhol.

Data: Em curso

Principal: OPA

d) Um vídeo informativo intitulado "Chegou" que apresenta informação prática acerca do processo de entrada, é atualmente difundido nos grandes aeroportos internacionais aos viajantes que estão de chegada. O vídeo é apresentado em Inglês e legendado em várias línguas. O vídeo também está disponível para visualização em CBP.gov. As legendas de línguas diferentes são apresentadas numa ordem rotativa ao longo do dia.

Data: Concluído

e) A página principal do website do CBP inclui uma ligação intitulada "Communicarse con Nosotros." A página explica o processo de apresentação de queixas em espanhol e permite aos falantes de espanhol apresentar queixas em espanhol acerca da sua experiência com os funcionários do CBP.

Data: Concluído

f) A página do Sistema Eletrónico do CBP para Autorização de Viagens (ESTA) tem fichas informativas acessíveis a partir da página do ESTA em chinês, holandês, inglês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português, espanhol e sueco.

Data: Concluído

g) A página do CBP.gov fornecerá informação multilingue baseada na prevalência de línguas faladas nas comunidades de viagem e de comércio.

Data: Em curso

Objetivo 14

Monitorização e Avaliação**:** Fornecer monitorização e avaliação e, caso necessário, atualizar o plano, as políticas e os procedimentos a cada dois anos, no mínimo, incluindo a monitorização dos processos de análise interna, do desempenho e do controlo de qualidade, assim como avaliar o impacto, se houver, das alterações demográficas.

Próximos Passos:

Principal: PDO **Apoio:** Gabinete de Responsabilização

a) O CBP utilizará o Programa de Auto-Inspeção para determinar a conformidade da agência com o Plano de LEP.

Data: A Ficha de trabalho do Programa de Auto-Inspeção foi concluída e implementada em Março de 2015.

Objetivo 15

Tecnologia: Utilizar tecnologia para auxiliar as traduções de línguas de rotina em portos de entrada.

Próximos Passos:

Principal: OTIA **Apoio:** OIT

a) O CBP irá avaliar as tecnologias existentes e futuras que poderão auxiliar o pessoal do CBP na realização de responsabilidades no terreno.

Data: Em curso.

Acrónimos

DHS	Departamento de Segurança Interna dos Estados Unidos
DOJ	Departamento da Justiça dos Estados Unidos
GAO	Gabinete de Responsabilização do Governo dos Estados Unidos
HRM	Gabinete de Gestão dos Recursos Humanos
IPL	Relações Públicas Intergovernamentais
JLTF	Grupo de Trabalho Linguístico Conjunto
LEP	Domínio Limitado do Inglês
MID	Divisão de Inspeções da Direção
NGO	Organização Não Governamental
AMO	Operações Aéreas e Marítimas
USBP	Patrulha das Fronteiras dos Estados Unidos
OC-NGO	Gabinete do Comissário, Agente de Ligação com Organizações Não Governamentais
OFO	Gabinete de Operações no Terreno
OIT	Gabinete de Tecnologia de Informação
OPA	Gabinete de Assuntos Públicos
OTIA	Gabinete de Inovação e Aquisição de Tecnologia
POE	Porto de Entrada
PDO	Gabinete de Privacidade e Diversidade
UAC	Crianças Estrangeiras Não Acompanhadas